

TRABAJO FINAL-PROYECTO
CONSTRUCCION DE REDES SOCIALES COMUNICATIVAS DE LA PREOPERATIVA
SALUD PROFESIONAL

NAYIBE ALBARRACIN CERQUERA
COD. 53097022

TUTORES MODULOS

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
CURSO PROFUNDIZACION EN CONSTRUCCION DE REDES SOCIALES DE
COMUNICACION
BOGOTA D.C.
2009

INTRODUCCION

Este trabajo pretende desarrollar un mecanismo de información y retroalimentación de la información que fluye dentro de Salud Profesional, entidad prestadora de servicios de salud, encargada de manejar dos unidades de la EPS Sanitas en donde se presta un servicio de atención primaria a los usuarios adscritos a esta.

Por este hecho la comunicación juega un papel importante en la interacción del prestador como “emisor” y el usuario como “receptor”, aquí es donde la comunicación que se tenga dentro de la institución como fuera debe ser eficaz y fluida donde los interlocutores puedan tener claridad de lo que se pretende ofrecer y al mismo tiempo generar calidad para lograr las metas proyectadas dentro de la organización.

Se sabe que una buena organización de la información hace más eficiente el funcionamiento de las empresas, es por ende que la comunicación es la forma primaria que se utiliza dentro de una entidad como es el caso del servicio de salud; desde el momento en el que se tiene contacto con el usuario vía telefónica, el proceso en el que se haya involucrado y la finalización del mismo o posterior encuentro del procedimiento, se presenta una circulación de la información logrando resultados óptimos dentro de esta.

La idea principal de una entidad de salud es satisfacer las necesidades los usuarios que reciben el servicio; muchas veces dejando de lado la importancia del como ser eficaces y eficientes en el momento de prestar este servicio, existen herramientas pero como en el caso de Salud profesional no hay profundización en el cómo realizar una buena negociación con el receptor.

Muchas veces la falta de información o capacitación dentro de la institución hace que se tengan fallas perjudicando así el proceso de comunicación, esto interrumpe el feedback que se tiene en el proceso como prestador de un servicio. Creando insatisfacción a la hora de recibir el servicio por esto se debe hallar un mecanismo comunicativo.

JUSTIFICACION

El presente trabajo de investigación pretende identificar la red de comunicación-salud existente dentro de una de las entidades prestadoras de salud adscritas a la eps sanitas, con el fin de observar las posibles falencias y así buscar mecanismo en donde la circulación de la información sea más fluida, dando así un optimo servicio e institucionalmente creciendo como organización, creando un ambiente de bienestar tanto interno como externo.

Sabemos que la salud es primordial para el ser humano, es por esto que una buena atención en los servicios institucionalizados hace que se tenga calidad de vida, creando en el individuo una sensación positiva de su estado, un entorno de bienestar y satisfacción en sus necesidades; por esta razón la comunicación juega un papel importante ya que es el mecanismo fundamental para que el servicio sea eficaz y eficiente.

La relación que hay entre comunicación y salud es importante identificarla ya que pertenecer a una institución prestadora de salud está contemplado como una necesidad básica del ser humano, a pesar de esto se identifican bastantes fallas en la circulación de la información lo cual hace que se interrumpa y fluctué el proceso en la prestación de servicios de salud.

MARCO REFERENCIAL

Marco Contextual

El trabajo de investigación se a realizara en las instalaciones de las Unidades de Atención Primaria (UAP) de la Precooperativa Salud profesional mancomunada con la EPS Sanitas en la ciudad de Bogotá, esta es una de las tantas IPS que trabajan con la EPS.

Una de las unidades de atención Primaria de la EPS Sanitas se encuentra ubicada en la localidad de Kennedy, allí se presta el servicio de salud a los afiliados, y a los no afiliados se les presta el servicio obligatorio para el ciudadano como lo es la vacunación e información sobre programas especiales.

Actualmente, están manejando un promedio de 25.000 usuarios afiliados a la EPS y asignados a estas unidades, enfrentando así una gran responsabilidad social, dentro del servicio que maneja Sanitas existen varia (IPS O UAP) las cuales se encargan de acoger por grupos, sectorizándolos según su lugar de vivienda dentro de la ciudad simplificando, dividiendo y al mismo tiempo realizando una cobertura del servicio en Bogotá

Esta unidad se encuentra situada en el barrio Nuevo Kennedy está prácticamente en lo que llamaríamos centro del comercio de la localidad, aunque se encuentra en un punto donde se puede ver gran cantidad de gente, muchas veces no se puede llegar a ella, es por esto que se deben buscar mecanismos para la difusión de la información.

En la localidad de Kennedy se encuentra Medios de comunicación y Organizaciones las cuales ayudarían a circular la información de las actividades que dentro de la unidad de atención primaria realiza para la comunidad, como las jornadas de vacunación los talleres realizados para pacientes especiales los cuales no necesariamente tiene que ser afiliados o beneficiarios de la EPS Sanitas sino tan solo ser habitante de la localidad, así logrando cubrir una de las necesidades básicas, la salud.

Por lo tanto la unidad de atención primaria con ayuda de los medios lanzaran campañas las cuales harán cumplimiento a las metas establecidas en las áreas que la UAP maneja, aparte de esto que se trabajaría en pro de la ciudadanía o del

usuario y por lo tanto habrá construcción de ella y una mejor calidad de vida para los habitantes.

Mejorando el entorno interno ya que se crearía o se fortalecería la calidad de servicio y la oportunidad de una atención a tiempo al usuario de la EPS y al mismo tiempo la comunidad de la localidad.

A continuación relaciono algunas de las organizaciones que están dentro de la localidad y que aportarían a la difusión de la información.

Organizaciones

- Alcaldía Local de Kennedy
- Asociación comunitaria de damas
- Fundación Mis Abuelitos
- Vecinos del Progreso

Medio de Comunicación

- Voceros comunitarios (emisora)
- Contacto(periódico)
- Kennedy Cultura (periódico)
- 14-30 (emisora)
- Canal 03 (cable imagen)

Marco Teórico

Desde el paradigma comprensivo, el objeto que prevalece es el lenguaje. las relaciones sociales desde este punto de vista, sólo pueden ser explicadas apartir del sentido construido por los sujetos, reflejado en sus expresiones lingüísticas. De Peirce a Habermas, pasando por la fenomenología, la hermenéutica y el interaccionismo simbólico, el mundo de la investigación se ha transformado. Este no es el mismo desde la aparición en la escena de las ciencias sociales del lenguaje. Allí podrían identificarse claramente dos corrientes, una inaugurada por Peirce¹³ y la otra por Saussure¹⁴. El primero da relevancia a la producción de sentido a partir de la creación de significados en situación pragmática: el lenguaje es un juego de conexiones de signos con otros signos que se van construyendo en un incesante

proceso de pensamiento ligado a la práctica y la experiencia de los sujetos. Las cosas adquieren sentido en tanto el sujeto le da un uso específico a las cosas que le rodean y les asigna un concepto. De otro lado, Saussure se preocupa no tanto por el sentido que se desprende de las operaciones pragmáticas del sujeto, sino más bien del lenguaje como estructura preexistente e inmanente, con reglas propias, las cuales los sujetos mismos entran a conjugar para dar sentido y construir sentido. (Vélez G, 2006)

El lenguaje juega un papel fundamental en la vida social, cada uno está identificado por simbolismos e interpretaciones, caracterizándose por grupos en donde se establece un sentido social, determinado por las conexiones y la estructura que el mismo lenguaje propone, dado por signos los cuales crean contextos en donde interactúan e intercambian conceptos reales.

Nadel define la estructura social: *“Llegamos a la estructura de una sociedad abstrayendo de la población concreta y de su comportamiento concreto el esquema o red (o sistema) de relaciones que prevalecen entre individuos en su capacidad de desempeñar roles los unos respecto de los otros.”* (Vélez G, 2006)

Las estructuras sociales no puede hacerse sobre la estructura en sí misma, pues no es algo tangible, sino que es una definición formal, la relación entre sujetos que intercambian información, como lo dice en la lectura *el lenguaje de las relaciones sociales es el lenguaje de la regulación social* (Vélez G, 2006)

Establecido en un sistema la sociedad se llena de contenidos, que interactúan por las redes de la estructura, completando así su identificación e identidad en cada comunidad capaz de tener un entendimiento en donde cada una de ellas se va relacionando y comunicando creando así cultura y valores.

Las redes se van tejiendo según la sociedad en donde se encuentre, sosteniéndola ampliándola o reduciéndola creando tramas en las que se pueden reflejar a la sociedad en todo su sentido, es así como esta ya deja de ser una forma de vivir sino que se establece como un hecho, en el que nos encontramos inmersos y en donde se van uniendo hilos, para convertirnos en tejedores de la sociedad.

Podemos encontrar dentro de las redes dos tipos de ellas como lo dice en el artículo de la revista Chasqui *“comunicación: entre la globalización y la glocalización”* las redes de identificación y las redes de correspondencia, comprendiéndose así que la red es un tejido frágil en el que muchas veces puede llegar a desaparecer, o

que recurrentemente aparezca para cumplir su misión dentro de la sociedad. (Mires. F, 1999)

La comunicación juega un papel importante en este sentido como ya lo mencionaba el lenguaje es el hilo que entreteje la red, cuando hablamos de comunicación pública esta *se trata de sugestiva invitación a traspasar las fronteras de periodismo tradicional y a involucrarse en la esfera de la deliberación pública, en vez de quedarse en el registro de los hechos que otros producen* “tener más encuentra el punto de vista de los ciudadanos para hacer la agenda informativa y ofrecer elementos para que esos temas de iniciativa ciudadana encuentren canales hacia la acción, a partir de la información y la convocatoria de los medio a la deliberación pública”. (Millares. A)

Es por esto se debe reforzar la comunicación en las redes para que esta sea solida. En la comunicación y la salud La evolución de las definiciones en comunicación para la salud, ha incluido cambios sustanciales en la planeación y la conceptualización utilizada en su desarrollo. En esta sección analizaremos algunas definiciones de comunicación en salud que actualmente son utilizadas el la planeación de programas y campañas de comunicación. De acuerdo con un documento de la Organización Mundial de la Salud (Healthy People 2010, volumen I), la comunicación en salud abarca el estudio y el uso de estrategias de comunicación para informar e influenciar decisiones individuales y comunitarias que mejoren la salud. Este tipo de comunicación es reconocida como un elemento necesario en los esfuerzos para mejorar la salud pública y personal. Asimismo, la comunicación en salud puede contribuir en todos los aspectos de la prevención de la enfermedad incluyendo las relaciones médico-paciente, la adherencia del individuo a recomendaciones clínicas y regímenes terapéuticos, la construcción de mensajes y campañas de salud pública en conjunto con la disseminación de información concerniente a riesgos para los individuos y las poblaciones, o comunicación preventiva. En el aspecto de promoción es importante la exposición a los mensajes y la búsqueda por parte del individuo de información acerca de la salud, la utilización de imágenes de salud en los medios masivos de comunicación, la educación de los consumidores acerca de cómo ganar acceso a los sistemas de salud pública y de cuidado de la salud.

Varios autores coinciden en categorizar el papel de los medios de comunicación como pieza clave en el desarrollo de una comunicación para la salud

efectiva. Según Luis Ramiro Beltrán el empleo sistemático de medios de comunicación individuales, de grupo, masivos y mixtos, así como tradicionales y modernos - como los medios informativos y los multimedia-, es una herramienta de apoyo al logro de comportamientos colectivos funcionales que cumplan los objetivos de los programas de salud pública (Promoción de la Salud una Estrategia Revolucionaria cifrada en la Comunicación) . Esta diseminación de información sobre salud entre la población, aumenta la concientización sobre aspectos específicos de la salud individual y colectiva y sobre la importancia de la salud en el desarrollo.

Existe un amplio cuerpo de literatura sobre teorías de la comunicación que se enfocan en los factores estructurales, culturales, sociales y psicológicos que influyen la conducta y los diferentes determinantes que pueden generar cambios en los comportamientos. No obstante los proyectos de intervención disponibles en el sitio web de La Iniciativa de Comunicación no proporcionan modelos teóricos puros, es decir, las fronteras entre teorías no están claramente definidas. Sin embargo, en la sección Teorías de Cambio, existen varios hipervínculos que proporcionan los lineamientos principales de algunas teorías utilizadas en proyectos de comunicación en salud, tales como las Teorías de la Acción Razonada, Aprendizaje Social, Creencias en Salud, etc. De cualquier modo, las creencias acerca de la adopción de un comportamiento, los obstáculos y las ventajas del medio ambiente social y natural son determinantes importantes en la identificación de un cambio de conducta o práctica. Reconocer que estos determinantes pueden variar de una población a otra, ilustra la importancia de considerar la diversidad teórica en el desarrollo de una comunicación en salud efectiva”. Mosquera, M (2003)

La educacion dentro de los objetivos lo podemos observar cuando se cree el plan estratégico, el cual enseñara tanto a los miembros (trabajadores) de las unidades como a los usuarios (beneficiarios), a cómo aprovechar los servicios que prestan las unidades, a parte que se normalizaría las unidades estableciendo los lineamientos para tener una adecuada organización en la comunicación.

Y para que tal sentido aflore con mayor naturalidad y la comunicación se efectúe, el autor recuerda la necesidad de que la Escuela eduque para la «incertidumbre», para «disfrutar la vida», para la «significación», para la «convivencia entre los diferentes» y, finalmente, para la «apropiación de la historia y de la cultura»⁴. Por otro lado, la apropiación de la cultura por parte de los usuarios

de los medios de información puede constituirse en plataforma para una acción educativa coherente con las necesidades actuales. Siguiendo esta línea, Néstor Canclini pone en meridiana evidencia la urgencia que tiene el sistema educativo de introducir en su agenda –en su confrontación con la moderna producción de la cultura– el mercado, el consumo y el propio sistema de medios. Canclini entiende que una verdadera revancha cultural está pasando por las manos de los usuarios y receptores de los medios. Para el autor, el consumo sirve, sobre todo, para distinguir a las personas, las familias, los centros educativos, las clases sociales: *«La lógica que rige la apropiación de los bienes en cuanto objetos de distinción no es la de la satisfacción de necesidades, sino la de la escasez de bienes y de la imposibilidad de que otros los posean»*⁵. Según Canclini, el consumo es un proceso planificado en el cual los deseos se transforman en demandas y actos socialmente regulados. Por tanto, no es nada que se parezca a la espontaneidad de consumidores autónomos e irreverentes. (Vega. M, 2007)

OBEJTIVO GENERAL

Desarrollar un plan de estrategias comunicacionales que optimicen la circulación de la información dentro como fuera de la Unidad de Atención Primaria (UAP) para mejorar la calidad del servicio.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y comprender las falencias comunicativas existentes dentro de la unidad al momento de brindar el servicio
- Emprender un mecanismo que ayude a mejorar la circulación de la información dentro de la Unidad de Atención Primaria

METAS

Esta dirigida a conocer la relación que hay entre comunicación y salud, para así tener una información fluida dentro de las unidades y conseguir la eficacia y eficiencia en el servicio que se presta a los usuarios afiliados a la eps Sanitas.

METODOLOGIA

DISEÑO:

Tipo de Investigación

Se utilizara una metodología de tipo cualitativo, ya que esta permite investigar al actor social como un ente el cual a partir de la interacción social construye sus significados y su realidad, dado esto se tomara en cuenta la Investigación Acción Participativa (IAP) con la cual no solamente se pretende hacer un estudio investigativo sino también influir en dicho contexto con el fin de generar cambios que beneficien y aumenten la calidad de vida de los personas que están inmersas en el proceso.

METODO

Participantes

Usuarios y trabajadores beneficiarios de la EPS Sanitas que estén asignados a las unidades de atención primaria de Asunción y Kennedy

Recolección de Datos

Se recogerá información a través de entrevistas semi-estructuradas en donde se evaluara que tan conformes están los usuarios con el modelo de comunicación que se está utilizando y si este satisface sus necesidades al momento de recibir la información.

Posteriormente se realizaran entrevistas a los trabajadores quien son encargados de dirigir la circulación de la información para identificar alguna ruptura en el proceso de direccionamiento de comunicación.

Instrumentos

Lápiz

Hojas

Grabadora

MATRIZ MARCO LOGICO

Título del Proyecto: **LA COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SEVICIO DE SALUD EN LAS UNIDADES DE ATENCION PRIMARIA DE ASUNCION Y KENNEDE AFILIADAS CON LA EPS SANITAS.**

Presentado por: **NAYIBE ALABARRACIN CERQUERA**

Fecha de Elaboración: 01/04/2009

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES DE LOGRO	RECURSOS (HUMANOS, FINANCIEROS, MATERIALES)	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES –MESES (Marcar con X)					
							1	2	3	4	5	6
1. Desarrollar un plan de estrategias comunicacionales que optimicen la circulación de la información dentro de las Unidades de Atención Primaria (UAP) para mejorar la calidad del servicio.	1. Identificar y comprender las falencias comunicativas existentes dentro de las unidades al momento de brindar el servicio.	1. relacionar la red y salud dentro de las unidades.	1. Consulta bibliografía de comunicación y salud	1. tener bases para la realización del proyecto	1. Conoce la bibliografía de comunicación y salud	UNAD ESTUDIANTE	X					
			2. aplica la relación comunicación y salud en la red.	1. Entender la importancia de esta relación.	1. los integrantes de las uap se involucren y se muestren interesados en mejorar la calidad del servicio.	UNAD ESTUDIANTE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD	X					
			3. informa sobre las fallas de la red en la institución.	1.mejorar la calidad del servicio		UNAD ESTUDIANTE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD		X				
		2. responder el por qué no hay una buena comunicación dentro de las unidades	1 Diseña encuestas en donde se muestre que tanto esta el empleado esta informado	1. identificar con resultados cuantitativos y cualitativos el manejo	1. sabe las fallas y soluciones.	UNAD ESTUDIANTE	X					

				de la información											
			2. Aplica escuetas			FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD UNAD ESTUDIANTE		X							
			3. realiza informe y darlo a conocer.	3. plantear la problemática.	1. obtiene resultados	UNAD ESTUDIANTE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD		X							
	2. Empezar un mecanismo que ayude a mejorar la circulación de la información dentro de las Unidades de Atención Primaria	1. información fluida dentro de las unidades para así tener eficacia y eficiencia en el servicio que se le presta a los usuarios afiliados a la eps.	1. propone métodos de comunicación.	1. la aceptación y el funcionamiento	1. aporta al funcionamiento de las unidades	UNAD ESTUDIANTE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD		X							
			2. aplica el método de comunicación establecido.	1. ver y analizar el la respuesta del proyecto	1.consigue los objetivos	UNAD ESTUDIANTE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD			X						
			3. retroalimenta el funcionamiento o del método aplicado	3. verificar el funcionamiento de la red.	1. conoce el trabajo que se realiza	UNAD ESTUDIANTE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD			X						
		2. Fortalecer la red de salud	1. mantiene la red salud.	1. mejoramiento del servicio	1. obtiene un buen servicio	UNAD ESTUDIANTE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD			X						
			2. utiliza la comunicación como			UNAD ESTUDIANTE			X						

			herramienta principal			FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD						
			3. fomenta la importancia de la red			UNAD ESTUDIANTE			X			
						FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD						

ENTREVISTA A LOS USUARIOS

1. ¿Cómo le parece el servicio de salud que presta la UAP de Kennedy?
2. ¿Hace cuanto tiene uso de los servicios de la unidad?
3. ¿Cuál cree usted que es el mayor problema que presenta la unidad al momento de prestar el servicio?
4. ¿Sabe usted de los diferentes programas que maneja la unidad?
5. ¿Cómo se ha informado del servicio que presta la unidad?
6. ¿Cuándo usted necesita información a donde se dirige en primer lugar?
7. ¿cree usted que le llegue la información?
8. ¿los medios de comunicación que está utilizando la unidad lo informan?
9. ¿Cuál cree usted que sería la mejor manera de enterarse de los programas y campañas de salud que ofrece la unidad?

ENTRIVISTA A LOS EMPLEADOS

1. ¿Cuándo en el lugar que usted trabaja hay algún cambio, usted informa?
2. ¿Está informado de todos los servicios que está prestando la unidad?
3. ¿Cree que los usuarios están siendo bien informados acerca de los servicios que presta la unidad?
4. ¿Qué herramienta utiliza para dar a conocer lo que usted maneja dentro de la unidad?
5. ¿Qué medio de comunicación cree que se debería utilizar para informar a los usuarios?

Referencias

- Vélez. G, 2006 *El cambio en las redes: una aproximación a las relaciones sociales desde el lenguaje, la representación y la institucionalización*. REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales Vol.10, #6.
- Mires. F, 1999 *Comunicación: Entre la globalización y la glocalizacion*. Revista latinoamericana de comunicación Chasqui Vol. 67.
- Millares. A, *La construcción de lo público desde el periodismo público*.
- Mosquera. M, 2003 *Comunicación en Salud: Conceptos, Teorías y Experiencias*
- Vega. M, 2007 *La educomunicacion y perspectiva socioculturales de la comunicación*.